

öffentlich

<b>Vorlage</b>			
<b>Betreff</b>			
<b>Sachstandsbericht</b>			
<b>Organisation</b>	<b>Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag</b>	<b>Datum</b>	<b>Lfd. Nr. BPL</b>
<b>AöR</b>	<b>GP/X/2025/0837</b>	<b>04.03.2025</b>	<b>9</b>

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	24.03.2025	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	24.03.2025	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	27.03.2025	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR	Kenntnisnahme	28.03.2025	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	02.04.2025	<input type="checkbox"/>

**Kurzzusammenfassung:**

Der Sachstandsbericht gliedert sich wie folgt:

**Finanzen, Förderung, Personal und Recht**

1. Jahresvergabeplan 2025

**Verkehr und Sicherheit**

**SPNV:**

2. Machbarkeitsstudie S17

**ÖPNV:**

3. Aktuelles aus dem Zukunftsnetz Mobilität NRW
4. Aktuelle Aktivitäten zur Förderung von Betrieblichem Mobilitätsmanagement bei Unternehmen

5. Stellungnahmen des VRR zum Mobilitätsplan go.Rheinland und zum Nahverkehrsplan Kreis Heinsberg
6. Aktuelles zur Barrierefreiheit

**Information und Sicherheit**

7. Digitale Kundensysteme
8. Jahresbericht Kundenkontakte und Auskunftssysteme
9. Landesweites On-Demand-System

**Beschlussvorschlag:**

Der Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR, der Unternehmensbeirat der VRR AöR, der Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR, der Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR und der Verwaltungsrat der VRR AöR nehmen den Sachstandsbericht zur Kenntnis.

**Finanzielle Auswirkungen:**

- Keine
- Ist im aktuellen Wirtschaftsplan berücksichtigt.
- Kann aus eingesparten Mitteln des aktuellen Wirtschaftsplans finanziert werden.
- Greift im nächsten und/oder Folgejahren und wird im Wirtschaftsplan eingeplant.
- Wird durch Fördermittel finanziert (Fördersatz: \_\_\_ % / Eigenmittel \_\_\_ %)

**Personelle Auswirkungen:**

- Keine
- Ist im aktuellen Stellenplan berücksichtigt.
- Wird mit dem bestehenden Personal umgesetzt/durchgeführt werden.
- Abweichend vom Stellenplan wird zusätzliches Personal benötigt (siehe Begründung).
- interne Finanzierung     externe Finanzierung

## Begründung/Sachstandsbericht:

### Finanzen, Förderung, Personal und Recht

#### **1. Jahresvergabeplan 2025**

Gemäß § 1 Absatz 4 der Geschäftsordnung für den Vorstand der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR unterrichtet der Vorstand den Verwaltungsrat im Rahmen der Beschlussfassungen zum Wirtschaftsplan eines jeden Jahres über die geplanten Auftragsvergaben. Hierzu dient der dem Wirtschaftsplan als Anlage beigefügte Jahresvergabeplan (JVP). Der JVP wird vierteljährlich aktualisiert. Hiermit wird der fortgeschriebene JVP 2025 (**Anlage 1**) für den Sitzungsblock März/April 2025 vorgelegt (Redaktionsstand: 14.02.2025).

Der JVP umfasst zum einen Vergaben, deren geschätzte Auftragswerte (netto) oberhalb der jeweils geltenden EU-Schwellenwerte gemäß Artikel 4 der Richtlinie 2014/24/EU i. V. m. § 106 Abs. 2 GWB liegen. Die aktuellen Schwellenwerte für Vergaben (in Kraft getreten zum 01.01.2024) lauten, wie folgt:

- Bauaufträge: 5.538.000,- €
- Liefer- und Dienstleistungsaufträge (allgemein): 221.000,- €
- Soziale und sonstige besondere Dienstleistungsaufträge: 750.000,- €

Neben den Vergabeverfahren oberhalb EU-Schwellenwert werden im JVP die Vorhaben erfasst, die für die VRR AöR darüber hinaus von besonderer Bedeutung sind. Hierzu zählen wesentliche Angelegenheiten in Bezug auf die gesetzlichen Aufgaben der VRR AöR (Tarif- und Beförderungsbedingungen, Nahverkehrsplanung, SPNV-Verkehrsdienstleistungen, Hinwirkungsaufgaben nach § 5 Abs. 3 ÖPNVG NRW).

Um einen transparenten Überblick über sämtliche (relevante) Verfahren zu geben, für die die VRR AöR entweder in eigenem Namen oder im Auftrag Dritter tätig ist, werden auch die Vergaben des ZV VRR Eigenbetrieb Fahrzeuge und Infrastruktur (ZV VRR FaIn-EB) nachrichtlich aufgeführt (Ifd. **Nr. 23 bis 27**).

#### **Hier das Ergebnis des aktuellen JVP für das Jahr 2025 in der Zusammenfassung:**

Der erste JVP 2025 wurde bereits im Sitzungsblock Nov./Dez. 2024 vorgestellt und startete zunächst mit 27 Vorhaben. Im Verlauf der letzten Monate sind **10 Neuanmeldungen** hinzugekommen, so dass der aktuelle JVP für den **Sitzungsblock März/April 2025** insgesamt **37 Verfahren** beinhaltet, auf die im Folgenden noch näher eingegangen wird.

## Hier die wesentlichen Sachstände im Einzelnen:

**3 Verfahren** wurden zwischenzeitlich abgeschlossen bzw. werden nicht mehr realisiert (lfd. **Nr. 1, 3 und 4**). So sind im aktuellen Ausbaustand der **Auslastungsinformationen für die Auskunftssysteme NRW (Nr. 1)** keine Anpassungsarbeiten mehr an der App erforderlich, so dass die **Stufe 2** entfallen kann. Der Vorgang ist somit abgeschlossen. Von den beiden ursprünglich geplanten Vorhaben „**Datenbankberechtigungsmanagement**“ (**Nr. 3**) und „**Automatisierte Bescheiderkennung**“ (**Nr. 4**) wurde dagegen aufgrund der derzeitigen Finanzlage Abstand genommen.

**1 Verfahren** wurde ursprünglich bereits in 2024 gestartet, musste dann allerdings noch im selben Jahr wegen nichtwertbarer Angebote aufgehoben werden. Hierbei handelt es sich um das **Kundendialogsystem** (lfd. **Nr. 9**), das aktuell für eine erneute Ausschreibung vorbereitet wird. Nach jetzigem Stand kann für dieses Vorhaben jedoch - unter Berücksichtigung aktueller technischer Entwicklungen und geänderter Anforderungen an die zu erbringenden Leistungen – nun von einer deutlich wirtschaftlicheren Realisierung, als noch in 2024 prognostiziert, ausgegangen werden. Es wird erwartet, dass das Verfahren nun deutlich unterhalb des EU-Schwellenwertes liegen wird, so dass ein erneuter Beschluss des Vergabeausschusses entbehrlich sein dürfte.

**10 Verfahren** sind seit dem Redaktionsschluss für den letzten Sitzungsblock neu angemeldet worden (lfd. **Nr. 28 bis 37**). Hiervon werden insgesamt 5 Vorhaben dem Vergabeausschuss im Rahmen des aktuellen Sitzungsblockes März-/April 2025 zur Zustimmung vorgelegt (lfd. **Nr. 30, 31, 33, 36 und vsl. 37**): Bei diesen Neuanmeldungen handelt es sich u.a. um die **Integration eines CRM-Tools** (= Customers Relation Management) in die VRR-App zur **Verbesserung der Kundenbindung**, z.B. durch individuelle ergänzende Informationen zu Fahrtverbindungen, Baustellen oder Ticketangeboten (**Nr. 30**). Des Weiteren ist der Abschluss einer neuen **Rahmenvereinbarung für Weiterentwicklungen und Supportleistungen im Bereich des Auswerte-Analyse-Systems (Nr. 31)** erforderlich. Darüber hinaus soll eine Rahmenvereinbarung für die landesweite **Stakeholder-Kommunikation** im Zusammenhang mit dem Projekt „**On-Demand-**

**Redepooling NRW**“ (lfd. **Nr. 33**) ausgeschrieben werden. Geplant sind ebenfalls zwei Ausschreibungen zu Rahmenvereinbarungen, die den Kommunen bzw. Verkehrsunternehmen einen einfacheren Zugang zu der **Digitalisierung von P&R-Anlagen** (lfd. **Nr. 36**) bzw. den **Ausbau von Mobilstationen im Rahmen der Mobilstationsoffensive** (lfd. **Nr. 37**) ermöglichen sollen.

#### **Für weitere**

**3 Verfahren** werden außerdem die Freigaben des Vergabeausschusses im März-/April-Sitzungsblock erwartet: Hierbei handelt es sich um die Zustimmung zum Start der ursprünglich bereits für 2024 vorgesehenen und auf 2025 verschobenen **Anspruchserhebungen im SPNV und ÖSPV** in Form von 3 Losen (lfd. **Nr. 2**). Dazu kommen die geplanten Ausschreibungen einer neuen **Rahmenvereinbarung für die Fahrzeugwerbung** (lfd. **Nr. 6**) sowie die **SPNV-Vermarktung** (lfd. **Nr 7**). Die bisherigen, noch aktuellen Verträge, laufen Ende 2025 aus.

Die restlichen

**20 Verfahren** befinden sich aktuell noch weiterhin in Vorbereitung bzw. Abwicklung. Über den weiteren Verlauf dieser Vorhaben wird im Rahmen des übernächsten Sitzungsblockes (Juni) bzw. Jahresvergabeplans berichtet werden.

Weitere Einzelheiten zu den Verfahren können den jeweiligen Zeilen „Stand 02/2025“ (in hellgrün dargestellt) in der als **Anlage 1** beigefügten Übersicht Jahresvergabeplan (JVP) 2025 entnommen werden.

### **Verkehr und Sicherheit**

#### **SPNV:**

#### **2. Machbarkeitsstudie S17**

Mit Beschluss vom 09.11.2018 (siehe Drucksache Nr. NVR-77/2018) ist die Erstellung einer Machbarkeitsstudie zur Verbindung der VRR-S-Bahn-Linie S 1 (bisher Dortmund Hbf – Essen Hbf – Düsseldorf Hbf – Solingen Hbf) mit der im Zielnetz 2040 hinterlegten neuen S-Bahn-Linie S 17 (Bonn Hbf – Köln Messe/Deutz) vereinbart worden. Daraufhin haben die beiden Aufgabenträger go.Rheinland sowie der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) unter finanzieller Beteiligung der Kommunen Köln und Leverkusen und des Rheinisch Bergischen Kreises im Frühjahr 2020 das Gutachterbüro Spiekermann mit der Studie beauftragt. In gemeinsamen Arbeitskreisen mit den beteiligten Kommunen sind im Laufe des

Erstellungsprozesses verschiedene Varianten zur Durchbindung der Linie S 17 Richtung Opladen, Solingen und Düsseldorf diskutiert worden.

Im Ergebnis liegt nun eine volkswirtschaftlich sinnvolle Vorzugsvariante vor (siehe Abbildung 1).

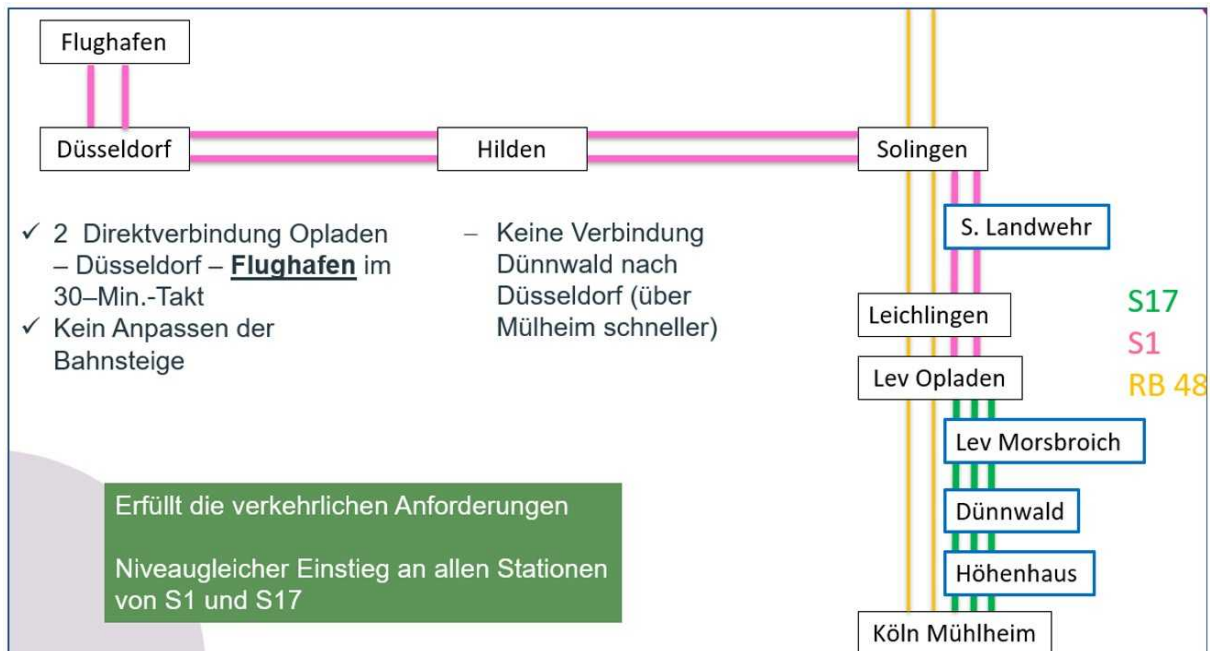


Abbildung 1: Liniengrafik der Vorzugsvariante

Die Linie S 1 soll zukünftig im Halbstundentakt von Solingen Hbf bis Leverkusen-Opladen verlängert werden und dabei neben Leichlingen den neu zu errichtenden Haltepunkt Solingen Landwehr bedienen. Hierdurch wird eine neue Direktverbindung aus dem Raum Leverkusen Richtung Düsseldorf Hbf. und Düsseldorf Flughafen geschaffen.

Im Abschnitt zwischen Solingen und Leverkusen-Opladen muss dafür ein drittes Gleis errichtet werden (siehe Abbildung 2).

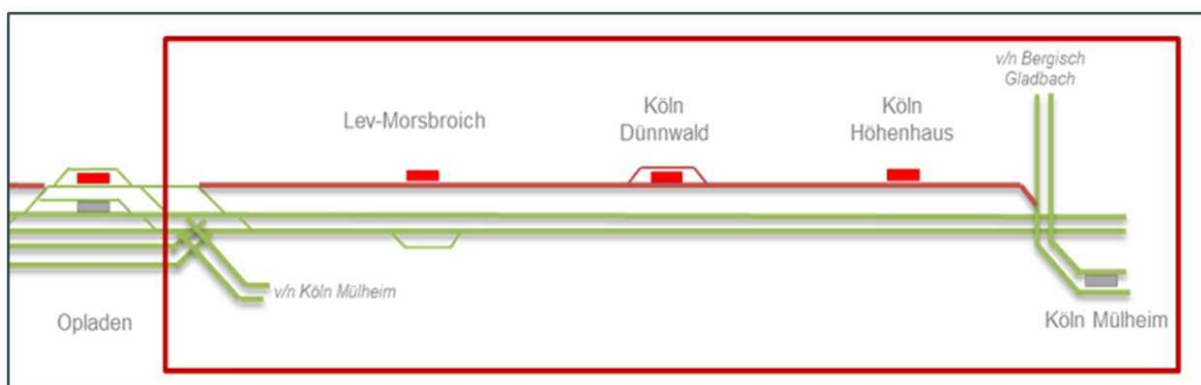
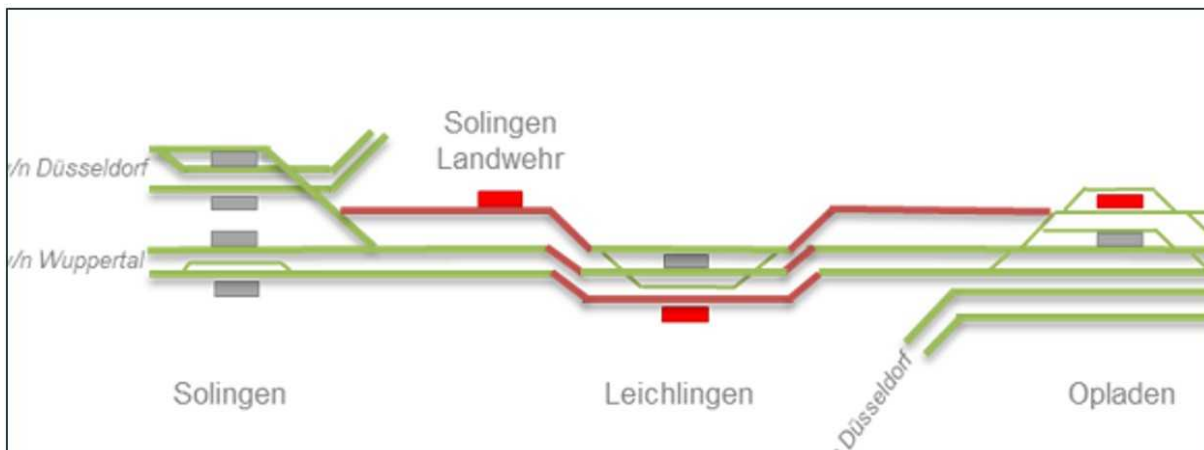


Abbildung 2: Schematische Darstellung des notwendigen Infrastrukturausbaus

Die Linie S 17 hingegen soll im 20-Minuten-Takt von Köln Messe/Deutz entlang der aktuellen Güterzugstrecke über Köln-Dünwald bis Leverkusen Opladen verlängert werden. Sie bedient dabei die neuen Verkehrsstationen Köln-Höhenhaus, Köln-Dünwald und Leverkusen-Morsbroich. In Leverkusen-Opladen kann bequem am gleichen Bahnsteig zur Linie S 1 umgestiegen werden. Hierzu ist auf diesem Abschnitt ebenfalls die Errichtung eines dritten Gleises inklusive einer Kreuzungsmöglichkeit in Köln-Dünwald notwendig. Darüber hinaus ist in Köln Mülheim ein zusätzliches Brückenbauwerk zur Einfädelung der S 17 erforderlich. Die Studie ergibt für die dargestellte Vorzugsvariante ein Nutzen- Kosten-Indikator von 1,22 und ist damit förderfähig.

Die Ergebnisse der MBS werden go.Rheinland und der VRR entsprechend in die Aktualisierung der NRW-Zielnetze 2040 einfließen lassen.

#### Weiteres Vorgehen

In einem ersten Schritt werden die Ergebnisse der MBS den zuständigen Abteilungen der DB InfraGO vorgestellt sowie dem MUNV NRW. Anschließend sind Abstimmungen mit der DB InfraGO aufzunehmen, wann voraussichtlich mit der Bereitstellung von Planungskapazitäten

gerechnet werden kann. Dabei ist zu berücksichtigen, dass derzeit und in den nächsten Jahren die Planungskapazitäten der DB InfraGO durch die Themen

- Generalsanierung der Hochleistungskorridore
- Projekte des Investitionsgesetz Kohleregionen (InvKG)
- Maßnahmen des Bedarfsplan Schiene (Knoten Köln, Ausbau RRX-Kernnetz)
- Ausbau S-Bahn Köln

ausgelastet sind.

## **ÖPNV:**

### **3. Aktuelles aus dem Zukunftsnetz Mobilität NRW**

#### 10 Jahre Zukunftsnetz Mobilität NRW

Das Zukunftsnetz Mobilität NRW (ZNM) hat in diesem Jahr einen Grund zum Feiern: Am 1. Januar 2015 startete das kommunale Netzwerk auf Initiative des Landes Nordrhein-Westfalen und berät seitdem Kreise, Städte und Gemeinden bei der Mobilitätswende auf kommunaler Ebene und bei Maßnahmen des Mobilitätsmanagements in folgenden Themenfeldern:

- Stadt- und Dorfentwicklung
- Wirtschaft und Betriebe
- Kommunale Mobilitätskonzepte
- Verkehrsplanung
- Vernetzte Mobilität
- Zielgruppenorientiertes Mobilitätsmanagement

Die Idee des Zukunftsnetzes findet sich in allen drei SPNV-Zweckverbänden in Nordrhein-Westfalen wieder, denn sie sind die Träger der regionalen Koordinierungsstellen Rheinland, Westfalen-Lippe und Rhein-Ruhr. Der Erfolg dieser Idee zeigt sich bei der Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr in der stetig steigenden Zahl neuer Mitgliedskommunen: Waren es zu Beginn im Jahr 2015 noch rund 15 Kommunen, konnten im Jahr 2020 bereits 40 Mitglieder gezählt werden. Mittlerweile steuert die Koordinierungsstelle auf die Zahl von 80 Kreisen, Städten und Gemeinden zu, die die bilaterale Beratung und Begleitung des Zukunftsnetzes in Anspruch nehmen. Darunter sind alle kreisfreien Städte und seit Anfang Januar 2025 auch alle sieben Kreise. Der Kreis Kleve ist das jüngste Mitglied der ZNM-Community.

Zu nahezu allen Themen der nachhaltigen Mobilität vernetzt, berät, qualifiziert und unterstützt

das Team der Koordinierungsstelle seitdem alle Fachbereiche der Mitgliedskommunen, die mit Mobilitätsthemen in Berührung kommen.

In den vergangenen Jahren wurden unter anderem zehn Netzwerkjahrestreffen, mehr als 120 Fachgruppentreffen zu ausgewählten Fragestellungen, diverse Fachtagungen und themenspezifische Fortbildungen sowie zahlreiche bilaterale Fachberatungen angeboten und nachgefragt. Darüber hinaus wurden seit 2019 regelmäßig Fußverkehrs-Checks in mittlerweile 18 Kommunen im VRR-Raum durchgeführt und in der Folge konkrete Verbesserungen für den Fußverkehr erreicht. Seit 2020 gehören die Stadt-Terrassen zu den Praxishilfen des ZNM. 14 Kommunen aus dem VRR-Raum haben sie seitdem für die temporäre Umgestaltung von Straßenräumen zu Orten der Begegnung, des Fuß- und Radverkehrs genutzt.

Der regelmäßige Austausch mit den Verwaltungsspitzen der Mitgliedskommunen ist seit zehn Jahren fester Bestandteil der partnerschaftlichen Zusammenarbeit. In bisher drei großen Konferenzen und weit über 120 Einzelgesprächen auf Leitungsebene wurden die Herausforderungen der kommunalen Verkehrswende diskutiert und Verabredungen zur Zusammenarbeit getroffen.

Im Jahr 2025 wird die Koordinierungsstelle mit kleinen und großen Aktionen die ersten zehn spannenden Jahre gebührend feiern. So ist für den 03. Juli 2025 eine große Jubiläumsveranstaltung in Kooperation mit den Koordinierungsstellen von go.Rheinland und dem NWL geplant.

Dass das Zukunftsnetz eine Erfolgsgeschichte ist, zeigt sich auch daran, dass es im Laufe der Jahre mit immer mehr personellen und finanziellen Ressourcen ausgestattet wurde. Der VRR hat diesen Erfolg zum Anlass genommen, die Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr in den letzten Jahren mit weiteren Aufgaben im Bereich der vernetzten Mobilität zu betrauen. Dazu gehören:

- Mobilstationen
- DeinRadschloss
- Bike+Ride
- Sharingangebote

Perspektivisch können weitere Handlungsfelder hinzukommen. Die Erfolgsgeschichte des Zukunftsnetz Mobilität NRW ist jedenfalls noch nicht zu Ende erzählt!

## Urkundenübergabe an zehn neue Mitgliedskommunen in der Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr

Am 7. Februar 2025 hat Oliver Krischer, Minister für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen, Vertreterinnen und Vertretern von 27 Städten, Kreisen und Gemeinden im Erbdrostenhof in Münster die Beitrittsurkunde des Zukunftsnetz Mobilität NRW überreicht, darunter auch zehn Kommunen aus dem Raum Rhein-Ruhr. Nun gehören 336 Mitgliedskommunen dem Zukunftsnetz Mobilität NRW an und setzen sich gemeinsam für eine bessere und nachhaltige Mobilität ein.



*Abbildung 1: Urkundenübergabe an neue Mitgliedskommunen im Erbdrostenhof Münster (Copy-right: Smilla Dankert)*

Nachdem im Gebiet des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr zu Beginn eher die großen kreisfreien Städte Mitglied im Zukunftsnetz wurden, haben im Laufe der Zeit auch viele kleinere Städte und Gemeinden die Vorteile der kommunalen Vernetzung bei Mobilitätsthemen entdeckt und sich zunutze gemacht. Dieser Trend setzt sich weiter fort, wie die Liste der nach Münster eingeladenen Kommunen aus der Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr zeigt:

Kreis Kleve  
Stadt Dorsten  
Stadt Geldern  
Stadt Haan

Stadt Hattingen  
Stadt Kaarst  
Stadt Mettmann  
Stadt Straelen

Stadt Tönisvorst  
Stadt Voerde

#### **4. Aktuelle Aktivitäten zur Förderung von Betrieblichem Mobilitätsmanagement bei Unternehmen**

##### Landeswettbewerb ways2work: Erste Maßnahmen umgesetzt

Mit dem Landeswettbewerb ways2work setzt das Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr (MUNV) gemeinsam mit den Partnern des Wettbewerbs (Zukunftsnetz Mobilität NRW, das IHK-Netzwerkbüro Betriebliche Mobilität NRW (IHK BEMO) und das Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung (ILS) neue Standards in Sachen betrieblichem Mobilitätsmanagement und Zusammenarbeit zwischen Kommunen und Unternehmen. Unternehmen werden dabei unterstützt, die Mobilität ihrer Mitarbeitenden umweltverträglicher zu gestalten und ihre Attraktivität als Arbeitgeber zu erhöhen. Kommunen und Kreise werden ermutigt, mit Unternehmen zusammenzuarbeiten und betriebliches Mobilitätsmanagement als Teil ihrer nachhaltigen Mobilitätsentwicklung zu verankern. Im VRR-Gebiet haben sich die Städte Datteln, Dortmund und Herne sowie der Kreis Mettmann zusammen mit der Stadt Erkrath erfolgreich durchgesetzt.

Die Stabstelle Zukunftsnetz Mobilität NRW der Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr begleitet die VRR-Kommunen bei der Umsetzung ihrer Feinkonzepte. Den Kommunen wurden durch die Auszeichnung vereinfachte Zugänge zu Fördertöpfen ermöglicht. Im Bereich des ÖPNV sind zum jetzigen Stand die folgenden Maßnahmen geplant bzw. bereits umgesetzt:

- In Datteln wird zum Sommerfahrplan 2025 (27.08.2025) das Angebot der bestehenden Stadtbuslinien 280/281 und der Schnellbuslinien SB22, SB24 und S91 erweitert, um die Erreichbarkeitsqualität der Kliniken zu erhöhen. Zusätzlich wurden bereits Beschilderungsmaßnahmen umgesetzt, um die Sichtbarkeit der Haltestellen zu erhöhen. Gefördert werden die Maßnahmen mit einem Betrag in Höhe von 141.000 € (Zuwendung 80%).
- In Herne soll die Anbindung des Gewerbegebiets „Friedrich der Große“ verbessert werden. Seit Freitag, 10. Februar 2025, steuern von Montag bis Freitag 16 zusätzliche Fahrten der Linien 311 und 321 vom Herner Bahnhof aus das Gewerbegebiet an. Dazu wurde in direkter Nähe des Geländes von UPS die neue „(H) Friedrich der Große Ost“ als künftige Start- und Endhaltestelle eingerichtet. Die Förderung umfasst 101.510,00 Euro (Zuwendung 80%) für den dreijährigen

Bewilligungszeitraum bis Ende 2027.

- Für die Stadt Dortmund sowie den Kreis Mettmann mit der Stadt Erkrath sind ebenfalls Maßnahmen zur Stärkung des ÖPNV geplant. Die entsprechenden Förderanträge sind derzeit in Bearbeitung.

#### BMM-Pilotprojekt am Stadthafen Gelsenkirchen

Mit den Erfahrungen aus dem Landeswettbewerb ways2work und anderen Prozessen rund um die Gestaltung nachhaltiger Mobilität in Gewerbegebieten erkennt der VRR eine große Chance darin, gemeinsam mit kommunalen und privaten Akteuren für ein besseres Mobilitätsangebot in Gewerbegebieten zu sorgen. Die Abnahme von Deutschlandtickets Job durch die ansässigen Unternehmen könnte bei ausreichender Abnahme im Gegenzug für eine Finanzierung eines verbesserten ÖPNV-Angebots in Gewerbegebieten sorgen. Gleichzeitig könnten flankierende Maßnahmen, wie etwa eine Verbesserung der Radinfrastruktur oder der Bau attraktiver Radabstellanlagen sowie weitere unternehmensspezifische Anreize, nachhaltige Mobilität von Beschäftigten stärken.

Der VRR hat gemeinsam mit der Stadt Gelsenkirchen, der BOGESTRA und der IHK Nord Westfalen die Initiative ergriffen, um die Möglichkeit der Umsetzung eines solchen Ansatzes am Beispiel des Gewerbe- und Industriegebietes Stadthafen in Gelsenkirchen zu prüfen. Die Partner haben sich zum Ziel gesetzt, zu prüfen, mit welchen Maßnahmen sie die Erreichbarkeit des Stadthafens und der dort ansässigen Unternehmen verbessern können. Im Januar 2025 fand dazu eine Informationsveranstaltung für Unternehmensvertreter im Stadthafen statt. Die ansässigen Unternehmen haben nun die Möglichkeit, mithilfe des VRR und der IHK kostenfrei eine Beschäftigtenbefragung und eine Wohnstandortanalyse durchführen zu lassen.

Auf Basis der Ergebnisse aus den derzeit laufenden Befragungen und Analysen erarbeiten die Partner gemeinsam einen Zeit- und Maßnahmenplan.

#### Fahrgemeinschaften beim VRR

Als ein Baustein eines betrieblichen Mobilitätsmanagements können Fahrgemeinschaften einen wichtigen Beitrag zur Gestaltung einer nachhaltigen Mobilitätsentwicklung leisten. Der VRR hat das Thema schon früh für sich erkannt und bereits im Jahr 2008 die AG Fahrgemeinschaften ins Leben gerufen. Stand heute sind NRW-weit 25 Kommunen Mitglied der AG und bieten mit dem Pendlerportal ein, in den ÖPNV integriertes, Mitfahrportal für ihre Bürger\*innen an. Angesichts des Auslaufens des Vertrages zum Ende des Jahres 2025 und aktueller Entwicklungen auf dem Markt (s.u.) prüft der VRR derzeit die nächsten Schritte und

trifft sich hierzu Mitte März mit den Mitgliedern der AG.

Durch die Einführung des Deutschlandtickets zeigt sich eine dynamische Marktentwicklung auch im Bereich der Fahrgemeinschaften. Dabei scheint ein Ansatz besonders geeignet zu sein, zu einer weiteren Verbreitung des Deutschlandtickets (Job) und damit der Stärkung des Systems ÖPNV beizutragen.

Der Hamburger Verkehrsverbund (hvv) initiierte hierzu gemeinsam mit Airbus in Hamburg ein Modellprojekt, bei dem Fahrgemeinschaften in das Deutschlandticket (Job) integriert werden. Grundlage für das Projekt ist das hvv-Klimaticket, welches für Unternehmen ab 100 Beschäftigten in einer günstigeren „S-Variante“ für Wenigfahrende und einer „XL-Variante“ für Vielfahrende erhältlich ist. Durch die verschiedenen Tarifoptionen können zusätzliche Leistungen für Fahrgäste mit dem Klimaticket XL, wie zum Beispiel kostenlose Fahrgemeinschaften, querfinanziert werden.

Projektpartner ist das Unternehmen goFLUX, welches ein Fahrgemeinschaftsportal für die Beschäftigten von Airbus zur Verfügung stellt. Fahrer\*innen erhalten für Fahrten eine Entschädigung, Beschäftigte des Unternehmens in Besitz eines Klimatickets erhalten ein Kontingent für kostenfreie Mitfahrten.

Im Januar 2025 erhielt eine Delegation des VRR auf Einladung des hvv und des Unternehmens Airbus tiefere Einblicke in dieses Modellprojekt. Der VRR ist bestrebt, das Thema Fahrgemeinschaften weiterzuentwickeln und prüft hierzu aktuell die Herstellung der tariflichen Rahmenbedingungen für die Durchführung eines ähnlichen Modellprojektes im VRR-Raum.

## **5. Stellungnahmen des VRR zum Mobilitätsplan go.Rheinland und zum Nahverkehrsplan Kreis Heinsberg**

Der VRR ist als Träger öffentlicher Belange bei der Fortschreibung des Mobilitätsplans des SPNV-Aufgabenträgers go.Rheinland und des an den VRR angrenzenden ÖPNV-Aufgabenträger Kreis Heinsberg im Rahmen des formalen Beteiligungsverfahrens beteiligt worden.

Der Entwurf des **Mobilitätsplans von go.Rheinland** besteht aus drei Teilen, dem Teil A „Grundlagen“, Teil B „SPNV-Nahverkehrsplan“ auf Grundlage der Zielnetze 2032/2040 und dem Teil C „Integrierte Verkehrsgestaltung“. Teil B u.a. mit dem Zielnetz 2032/2040 ist zu diesem Zeitpunkt nicht Teil der Beteiligung, da dieser schon im Jahr 2023 durch die Gremien von go.Rheinland beschlossen wurde.

**Anlage 2** ist die Stellungnahme, die der VRR an go.Rheinland versendet hat.

Der Entwurf des Nahverkehrsplans des an den VRR angrenzenden **Kreis Heinsberg** beschreibt die Qualitäten und neuen Linienstrukturen im Kreis Heinsberg, die als Grundlage der Betrauung des kommunalen Verkehrsunternehmens dient. Hauptaugenmerk bei der Beteiligung zu den Nahverkehrsplänen von angrenzenden ÖSPV-Aufgabenträgern legt der VRR dabei auf Linien, die in den VRR einbrechen. Bei diesen Linien gibt es keine Veränderungen zum gegenwärtigen Zeitpunkt.

**Anlage 3** ist die Stellungnahme, die der VRR an den Kreis Heinsberg versendet hat.

## **6. Aktuelles zur Barrierefreiheit**

Text wird nachgereicht

## **Information und Sicherheit**

### **7. Digitale Kundensysteme**

#### **Zusammenfassung**

Der Sachstand gibt eine Übersicht zu den aktuellen Kennzahlen und Entwicklungen im Bereich Auskunft, App, Ticketshop und eezy-System. Hervorzuheben ist, dass das Design-Update im Februar für die VRR-App und in der Folge auch für die Apps der Verkehrsunternehmen sowie mobil.nrw live gegangen ist. Zudem sind die Zahlen der Installationen und die Bewertungen weiterhin sehr positiv. Auch diesmal kann wieder positiv auf die Marketingaktion im Dezember geblickt werden, die zu neuen Bestwerten bei der eezy-Nutzung geführt hat. Zudem stehen auf der digitalen Roadmap weitere spannende Themen, u.a. Takte und Linien, digitale Prepaid Möglichkeiten sowie anstehende Tarifänderungen.

#### **I. Auskunftssystem**

Die Auskunft lief Ende 2024 so stabil wie schon das ganze Jahr über. Der Jahresstart im Januar hatte keine systemseitigen Auffälligkeiten. Auch während der Anfragespitzen, durch den ersten Schnee und den ersten Streik des Jahres, gab es keine Lastprobleme. Im Jahr 2024 wurden mit ca. 1,8 Mrd. Fahrten deutlich mehr Fahrten berechnet als in der Vergangenheit.

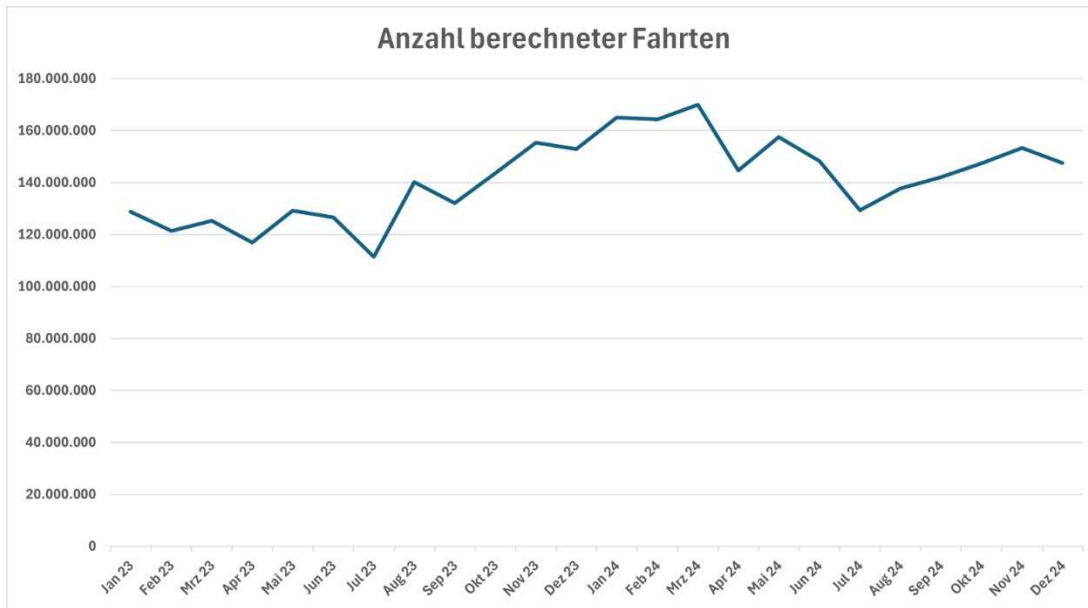


Abbildung 1: Anzahl der berechneten Fahrten in der Auskunft

Zum großen Tarifwechsel wurde auch die Serverumstellung nach einer gründlichen Testphase vollzogen. Somit liegt hinter jeder Auskunft nun ein EFA-Server 10.6 der neuesten Version. Diese einheitliche Systemarchitektur sorgt dafür, dass besonders die Qualität besser gewährleistet werden kann, da alle Server nun die gleiche Datengrundlage und Konfiguration besitzen.

Ende 2024 wurde auch ein weiteres großes Projekt zur Erhöhung der Datenqualität, besonders für barrierefreie Auskünfte, abgeschlossen, bei dem 217 große und komplexe Haltestellen modelliert wurden. Dabei wurde besonders die Erfassung von Barrierefreiheitsinformationen in den Vordergrund gestellt, welche mit dem Update auf EFA 10.6 nun ein barrierefreies Routing mit Echtzeitdaten für Aufzüge und Rolltreppen zulässt.

## II. VRR Verbund-App

Die Nutzerzahlen der VRR Verbund-App befinden sich seit September 2024 konstant und sehr positiv bei über 1 Millionen Nutzer\*innen, die die Verbund-App auf ihrem Smartphone installiert haben.

Immer mehr Fahrgäste nutzen die App, um ihre Fahrten effizient zu planen, Tickets zu kaufen, mit dem eazy-Ticket unterwegs zu sein und sich über Echtzeitinformationen auf dem neuesten Stand zu halten. Die Bewertungen der App spiegeln diese positive Stimmungslage weiterhin wider. Mit einer durchschnittlichen Bewertung von 4,2 Sternen bei Google sowie 4,4 Sternen bei Apple, aus über 40.000 Bewertungen, gehört die VRR App zu den am besten bewerteten Apps im Verkehrsbereich.

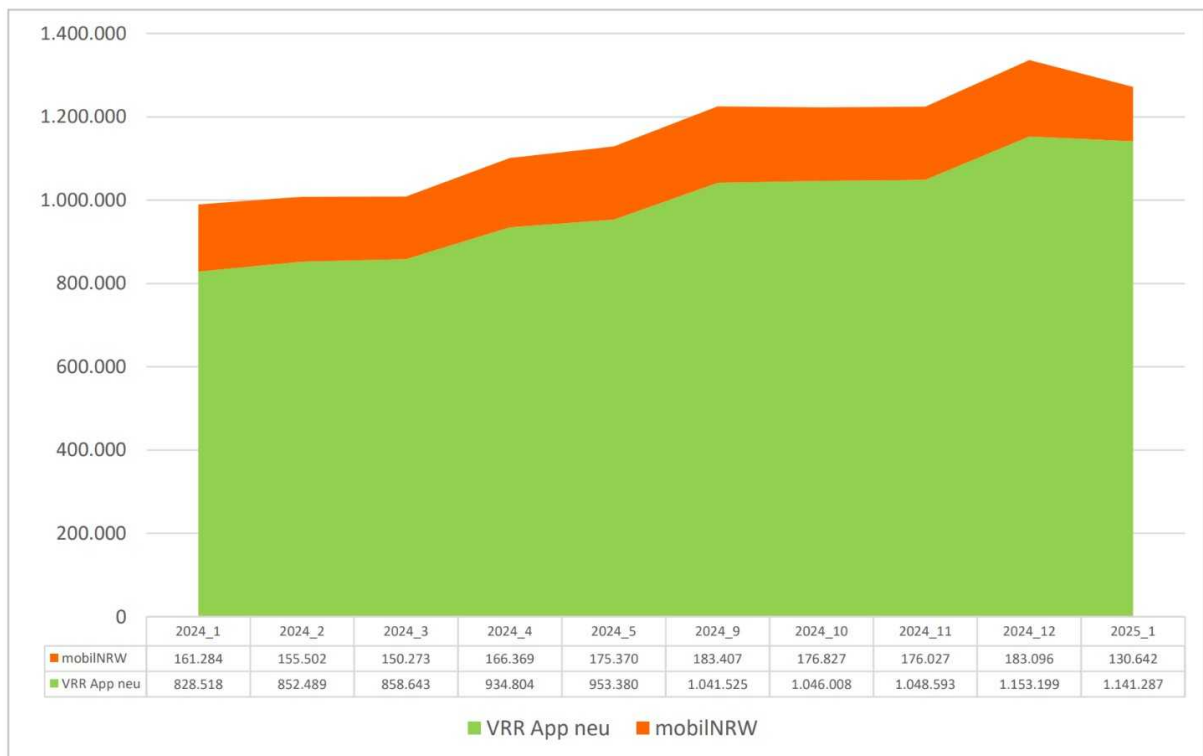


Abbildung 2: Anzahl der installierten Apps auf Smartphone

Hinzu kommen noch die mobil.nrw App mit einer weiterhin positiven Entwicklung und Bewertung sowie die Mandanten-Apps, die bei den Verkehrsunternehmen im Einsatz sind und den gleichen hohen Funktionsumfang aus Auskunft, klassischem Ticketing und eazy bieten.

Auch wenn die Bewertungen der Nutzer auf einem sehr hohen Niveau sind, wird die App ständig weiterentwickelt. Daher wurde 2024 mit einer umfassenden Überarbeitung der App begonnen, die Mitte Februar mit dem Livegang des Updates erfolgreich abgeschlossen wurde. Die Überarbeitung umfasst viele Verbesserungen in der Benutzererfahrung (UX). Ziel dieser Optimierungen ist es, den Nutzer\*innen eine noch intuitivere, schnellere und angenehmere Anwendung zu bieten.

Wichtig bei der Überarbeitung war es, das Feedback von User\*innen und von verschiedenen Verkehrsunternehmen und Fachexpert\*innen in den Design-Prozess einfließen zu lassen. Diese wertvollen Rückmeldungen wurden genutzt, um die Bedürfnisse und Anforderungen der Nutzer\*innen noch besser zu verstehen und gezielt umzusetzen.

Besonders der neue Dark Mode der App, eines der meistgewünschten Features, kommt bei den Kund\*innen besonders gut an.

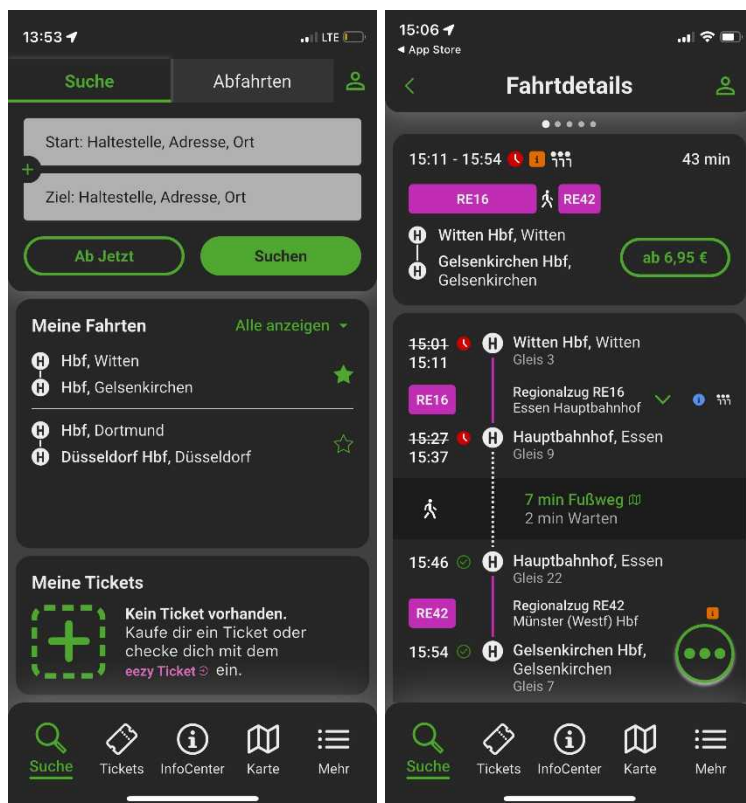


Abbildung 3: Dark Mode als neues Element nach dem Design-Update

### III. Ticketshop und CheckIn/CheckOut

Der eezy-Tarif und die Nutzung des CheckIn/CheckOut-Systems entwickeln sich weiter sehr positiv. Mit aufeinanderfolgenden neuen Bestmarken für die monatliche eezy-Nutzung im November und Dezember 2024 sowie dem zweithöchsten Wert für monatliche eezy-Nutzung im Januar 2025. Damit zeigt sich sowohl die weiter ansteigende Beliebtheit als auch der Erfolg der Marketingaktion im Dezember 2024.

Die Bestellungen aus eezy-Fahrten, klassischem Bartarif und DeutschlandTicket sorgen weiterhin für eine gute Nutzung der angebundenen Ticketshops der Verkehrsunternehmen, des SPNV-Vertriebs sowie der mobil.nrw App.

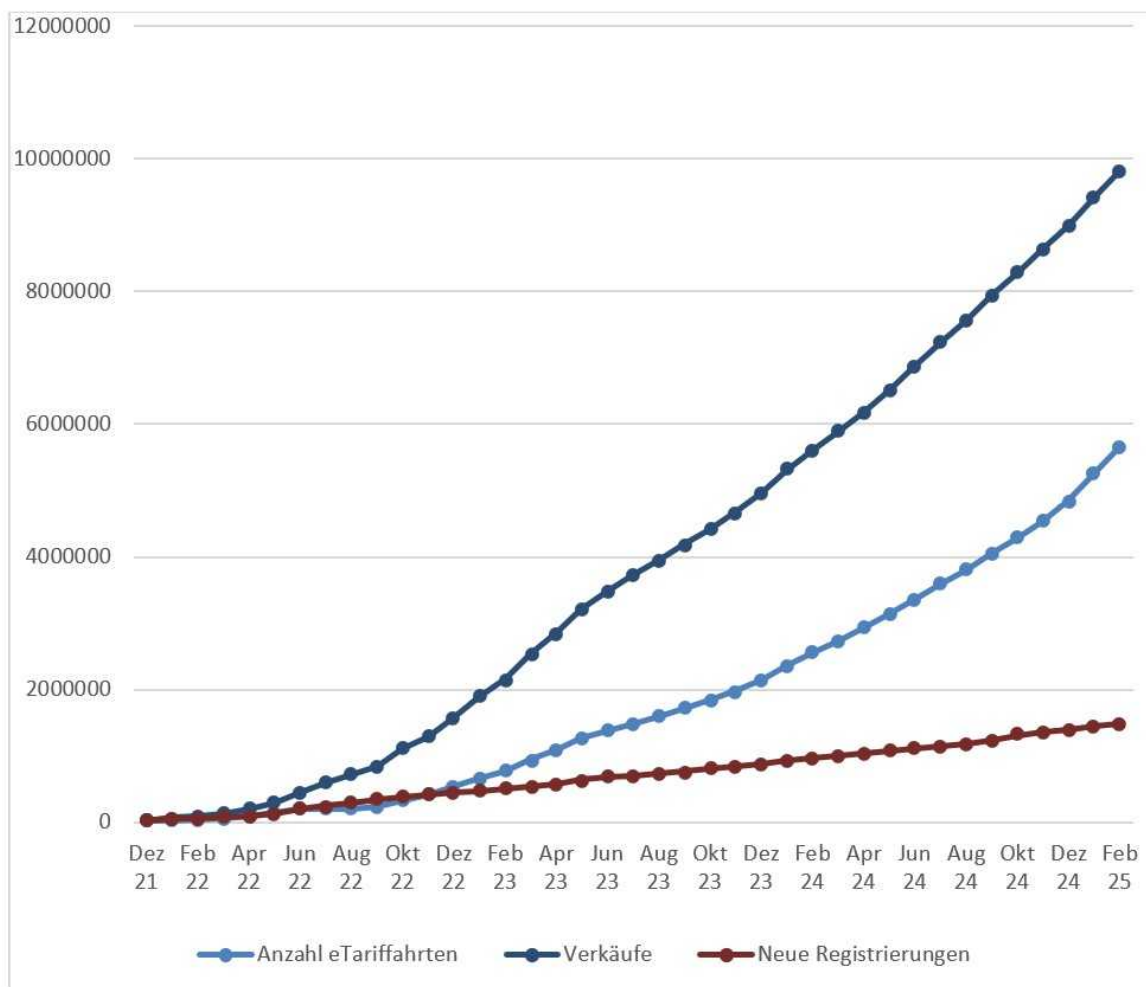


Abbildung 4: Nutzungszahlen eTarif-Fahrten, Verkäufe gesamt und Registrierungen (ab Dezember 2021)

Im Fokus der Entwicklungen stand zuletzt das Thema Große Tarifreform. Dabei mussten sowohl im Auskunftssystem als auch im Ticketshop und der App zahlreiche Änderungen vorgenommen werden, um die Verbesserungen umzusetzen. Positiv wirkt sich dies insbesondere auf die Übersichtlichkeit des Ticketshops aus, da nunmehr deutlich weniger Produkte angezeigt werden müssen und es den Nutzenden damit leichter fallen wird, aus dem Angebot auszuwählen. Natürlich mussten auch Veränderungen für die wegfallenden Preisstufen erfolgen und bestehende Tickets entsprechend überführt werden.

Wichtige Meilensteine im Jahr 2024 waren insbesondere die Weiterentwicklung der Gutscheinfunktion für eezy, die vor der EM 2024 eingeführte erweiterte Registrierung mit Adressen aus dem Ausland sowie der Verzicht auf u.a. das Geschlecht bei der Registrierung, dem Ticketkauf für Dritte sowie im Barcode. Zudem konnten auch weitere nicht mehr benötigte Punkte in der Registrierung entfernt werden, um somit den Prozess weiter zu verschlanken. Zur Betrugsprävention wurde zudem das Bank Ident Verfahren für SEPA-Lastschrift eingeführt, welches in Zukunft noch durch das Foto Ident Verfahren ergänzt wird.

#### IV. Digitale Roadmap

Mit dem großen Update des Designs wurde ein wichtiger Punkt der Digitalen Roadmap erreicht, der auf der Analyse von Nutzerrückmeldungen, UI/UX Tests und Erfahrungen aus dem bisherigen Einsatz der App beruhte. Dieser Ansatz wird auch die zukünftige Weiterentwicklung von App, Ticketshop, CheckIn/CheckOut sowie der Auskunft tragen. Vor funktionalen Updates werden daher die etablierten externen Tests, das UI/UX Testing und der Einbezug der Nutzerinnen und Nutzer sowie die Analyse der wichtigen Kennzahlen fortgeführt.

Ebenso werden die Penetrationstests und Sicherheitsmaßnahmen weitergeführt und dynamisch an aktuelle Veränderungen angepasst.

In den Fokus wird weiter auch das Thema Datenqualität genommen, denn viele Kundenrückmeldungen beziehen sich bspw. auf fehlende Informationen zu Fahrtausfällen oder Baustellen. Daher müssen sich alle Beteiligten für eine hohe Datenqualität von der Quelle der Information bis zu den Nutzer\*innen der Apps und Webseiten einsetzen. Dies schafft sowohl Vertrauen in den ÖPNV und SPNV als auch in die Informationsmedien des VRR sowie der Verkehrsunternehmen.

Inhaltlich wird die Entwicklung in allen Bereichen fortgesetzt. So werden im März die ersten Tests für die Erweiterung von Takten und Linien beginnen. Ebenso im Test befindet sich die Beauskunftung von OnDemand Verkehren. Weitere Themen sind die Android Watch, die Erweiterung der Multimodalität und DeinRadschloss sowie diverse Tarifänderungen, die in NRW sowie in den Verbänden und Tariforganisationen in NRW geplant sind.

### Roadmap 2025/2026

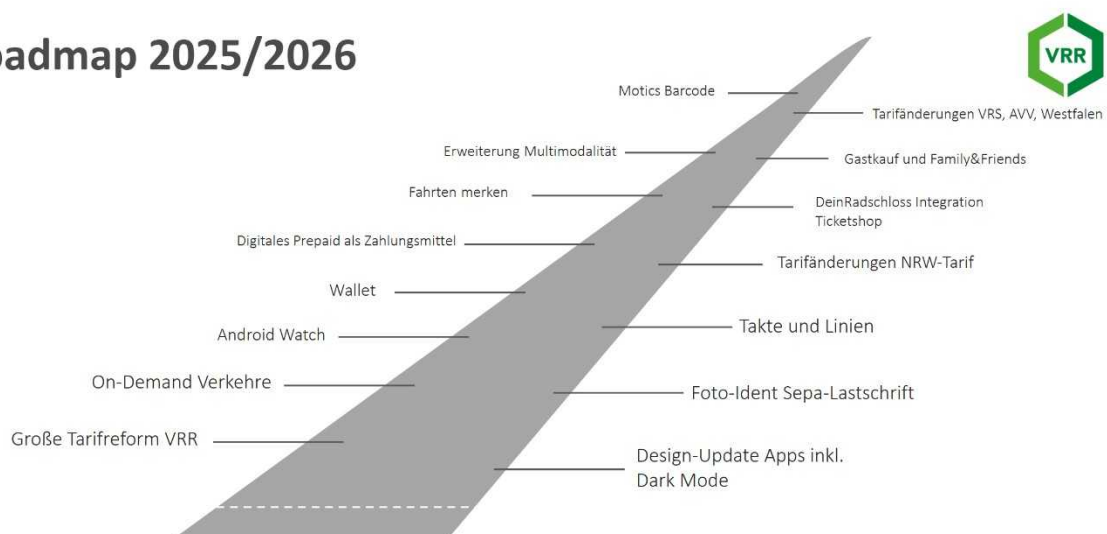


Abbildung 5: Roadmap 2025/2026 (vorbehaltlich der Entscheidungen gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen)

Zudem soll in diesem Jahr eine Ausschreibung für die Integration eines Tools (Customer Relation Management-Systems) in die VRR App erfolgen, das es ermöglicht passgenaue Informationen an spezifische Nutzer\*innengruppen auszuspielen und dadurch die Kundenbindung zu erhöhen. Die VRR App ist der am häufigsten genutzte digitale Kundenkontaktpunkt für ÖPNV-Nutzer\*innen im VRR-Raum. In einer eigenen Erhebung des VRR hat sich gezeigt, dass ÖPNV-Nutzer\*innen sich neben Fahrtauskünften und der Möglichkeit Tickets zu kaufen, den individuelleren Zuschnitt weitergehender Informationen z.B. zu geplanten, wie ungeplanten Baustellen, Streiks, Störungen, Schienenersatzverkehre, zu neuen Ticketangeboten, sowie Ticketaktionen in der VRR App wünschen. Ziel ist es, mit diesem Tool (Customer Relation Management-Systems) genau diese Informationen an die Nutzer\*innengruppen auszuspielen, für die diese Informationen relevant sind.

Darüber hinaus wird es zukünftig möglich sein, mehr Informationen zu ausgefallenen Fahrten anzuzeigen. Diese Funktion ermöglicht es den Nutzerinnen, sich gezielt auch Informationen zu ausgefallenen Verbindungen aufgrund von Störungen oder anderen Faktoren anzeigen zu lassen. So können sie ihre Reise noch besser planen und sich im Voraus auf mögliche Änderungen vorbereiten.

## **8. Jahresbericht Kundenkontakte und Auskunftssysteme**

Der Jahresbericht gibt einen vertiefenden Einblick in den Kundendialog und in die Auskunftssysteme im VRR. Neben den Nutzungszahlen und den bearbeiteten Dialogen im Jahr 2024 werden beispielsweise Qualitätskennzahlen und inhaltliche Entwicklungen vorgestellt.

Besonders hervorzuheben sind nachfolgend aufgeführte Kernpunkte:

- Die verschiedenen Dialogkanäle werden von den Fahrgästen weiterhin als wichtige Informationsquelle wahrgenommen und geschätzt. Das Dialogaufkommen über alle Kanäle hat sich im Jahr 2024 auf Vor-Corona-Niveau eingependelt.
- Im Bereich des schriftlichen Kundendialogs lag bei den Kundenmeldungen das Verhältnis von Anfragen zu Kritik bei 63% zu 37%, was einem vergleichbaren Niveau zum Vorjahr entspricht (2023: 61% Anfragen, 39% Kritik).
- Das Projekt Service-Chat NRW wurde im Jahr 2024 erfolgreich abgeschlossen, insgesamt konnten im Bereich des VRR über den Dialogkanal Chat mehr als 52.000 Kundenanfragen im zweijährigen Projektzeitraum beantwortet werden. Die Zufriedenheit der Nutzer mit den Auskünften war dabei mit 4 von 5 Sternen hoch.
- Mit 1,8 Milliarden Fahrtberechnungen konnte das Auskunftssystem einen neuen

Rekordwert an Fahrtanfragen beantworten, pro Stunde beantwortete die Auskunft ca. 500.000 Anfragen zu Abfahrten, Fahrten, Haltestellen und vielem mehr. Zudem wurden über 200 Haltestellen im Jahr 2024 hinsichtlich Barrierefreiheitsinformationen auf den neuesten Stand gebracht, dies ist insbesondere für das barrierefreie Fußwegerouting und die Nutzung von Aufzügen und Fahrtreppen wichtig.

- Die VRR-App verzeichnete im Jahr 2024 erstmals mehr als eine Millionen Installationen auf Smartphones. Die durchschnittliche Bewertung von 4,2 Sternen bei Google sowie 4,4 Sternen bei Apple aus über 100.000 Bewertungen spiegelt die hohe Akzeptanz bei ÖPNV-Nutzern wider. Im Fokus der Arbeiten stand das umfassende Update der Oberfläche, des Designs und der User Experience bei der das Feedback von User\*innen und Fachexpert\*innen eingeflossen ist. Hervorzuheben sind bei den neuen Features der neue Dark Mode der VRR-App, eine vereinfachte Navigation innerhalb der App sowie eine verbesserte grafische Visualisierung des Ticketkaufs.

Die detaillierten Informationen entnehmen Sie dem in der **Anlage 4** beigefügten Jahresbericht Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR 2024.

## **9. Landesweites On-Demand-System**

Das KCD NRW wurde – auf Basis des Zukunftsvertrag der NRW-Landesregierung – vom MUNV NRW mit dem Aufbau eines landesweiten On-Demand Systems beauftragt. Die Zielvision ist ein Dreiklang aus einer mandantenfähigen On-Demand Ridepooling Plattform NRW, einer Förderrichtlinie On-Demand NRW (unter Vorbehalt der Finanzierung) und einer Integration der On-Demand Systeme in den ÖPNV. Der Förderantrag für die On-Demand Plattform NRW und die begleitenden Projektaktivitäten wurde im Oktober 2024 bei der Bezirksregierung eingereicht, der vorzeitige Maßnahmenbeginn liegt bereits vor.

Die Ausschreibung der On-Demand Ridepooling Plattform NRW wurde am 16.01.2025 in einem europaweiten Ausschreibungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb veröffentlicht, die Zuschlagserteilung ist für Anfang des 3. Quartals 2025 vorgesehen, sodass die On-Demand Plattform den Betrieb mit den ersten Mandanten im 4. Quartal 2025 aufnehmen soll. Parallel zum Ausschreibungsverfahren werden derzeit strategische Themen, wie das Zielbild On-Demand NRW (mit Eingang in die geplante Förderrichtlinie On-Demand NRW), die Konzeption einer Begleitforschung und der Bereich Stakeholder-Kommunikation vertieft. Neben dem Abschluss von 12 Absichtserklärungen zur On-Demand Plattform mit NRW-Verkehrsunternehmen (siehe Sachstandsbericht Q4/24) befindet sich das KCD NRW in Gesprächen bzgl. einer Integration des Projekt Kraftraum-Shuttle (VRS) in das Landesprojekt. Eine entwickelte Absichtserklärung liegt derzeit seitens des VRS mit der Bitte

um Rückmeldung beim Bund (fördert das Projekt Krafraum-Shuttle zu 80%).

Im Rahmen der ÖPNV Digitalisierungsoffensive NRW hat das KCD NRW am 13.11.2024 rund 30 Vertreter\*innen von On-Demand Projekten aus ganz NRW zu einem Workshop und Vernetzungstreffen in Gelsenkirchen begrüßt. Neben einem Bericht zur On-Demand Plattform NRW und zwei Projektimpulsen von Verkehrsunternehmen wurde in einem interaktiven Format zu Fahrgastzahlen und zur Integration von On-Demand in den ÖPNV diskutiert.

Aufbauend auf einer Nachfrage zum Verhältnis Uber und Co. mit On-Demand Ridepooling Verkehren wurde ein Austausch mit Uber geführt. Uber bietet in Deutschland verschiedenste [Geschäftsmodelle](#) an, einige davon im Bereich Straßenverkehr. Ein Schwerpunkt ist im Bereich „Fahrt bestellen, einsteigen und losfahren.“ zu erkennen. Es handelt sich hierbei um Verkehre nach §49 PBefG „Verkehr mit Mietomnibussen und mit Mietwagen“. Es dürfen keine unterschiedlichen Personengruppen auf einer Fahrt gebündelt werden und Beförderungsaufträge müssen vor der Fahrt eingegangen sein und dürfen nicht auf Zuruf erfolgen (siehe §49 PBefG). Mit [Uber Transit](#) möchte Uber auch auf innovative Partnerschaften und Technologien im Bereich des ÖPNV setzen. Vorgestellt wurde im Bereich der On-Demand Ridepooling Verkehre ein Modell, bei dem eine dedizierte On-Demand Fahrzeugflotte in Peak-Zeiten durch Uber-Fahrzeuge ergänzt wird. Es gibt derzeit noch keine umgesetzten Projekte in Deutschland, sodass die weiteren Entwicklungen noch nicht abzusehen sind.